



#OttobreEdufin2019

**Il mese dell'educazione
finanziaria** www.quellocheconta.gov.it

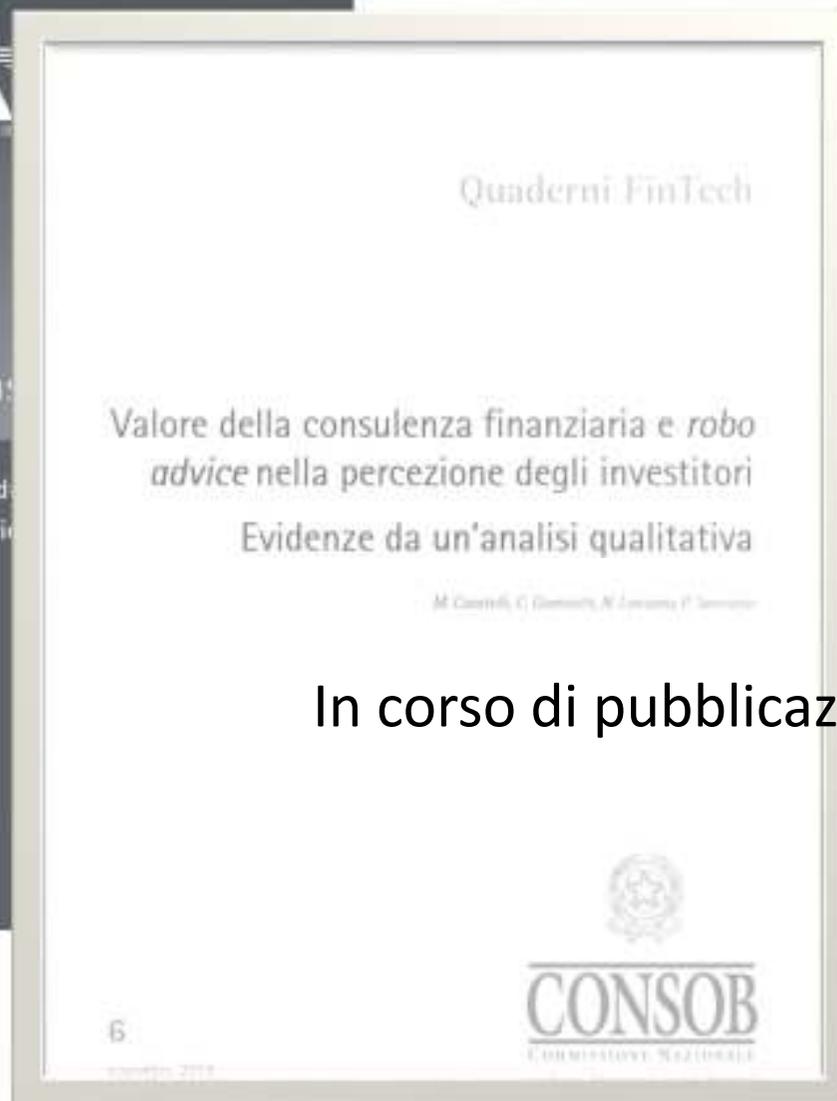
Consulenza ed educazione finanziaria Evidenze dalla ricerca sulle scelte di investimento delle famiglie italiane

Nadia Linciano

Il contributo della consulenza all'educazione finanziaria degli investitori
Roma, 15 ottobre 2019

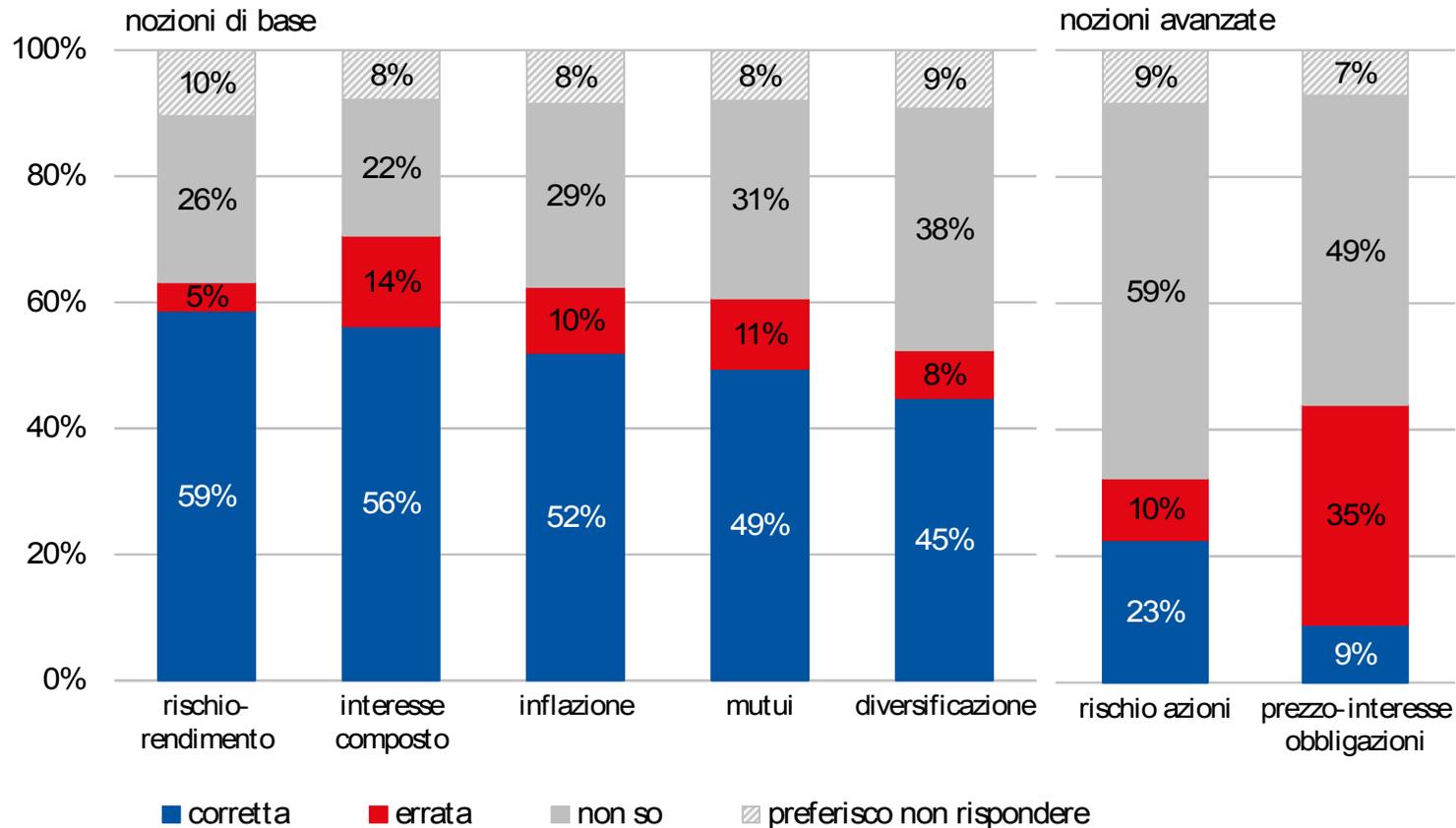
Outline

- Conoscenze finanziarie e abitudini degli italiani
- Il potenziale educativo del consulente finanziario
 - Distonie e opportunità nella relazione consulente-cliente: un'analisi di *mirroring*
- Il ruolo del consulente in chiave evolutiva
 - Le sfide del FinTech
- Conclusioni



In corso di pubblicazione

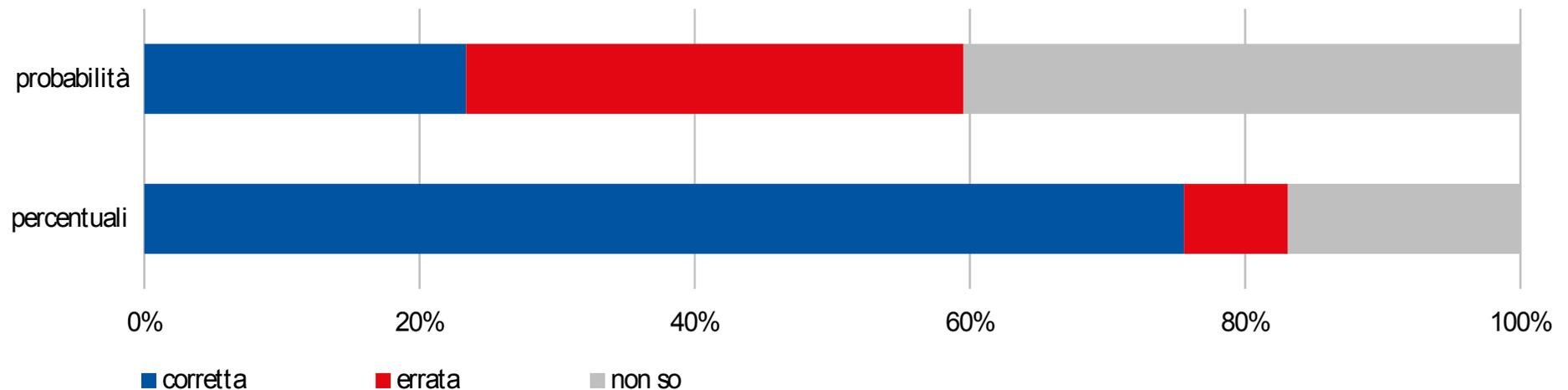
Un italiano su due non padroneggia le nozioni di base...



Fonte: Rapporto CONSOB sulle scelte di investimento delle famiglie italiane, 2018

...e meno di uno su cinque comprende concetti più avanzati

Le capacità di calcolo sono lacunose

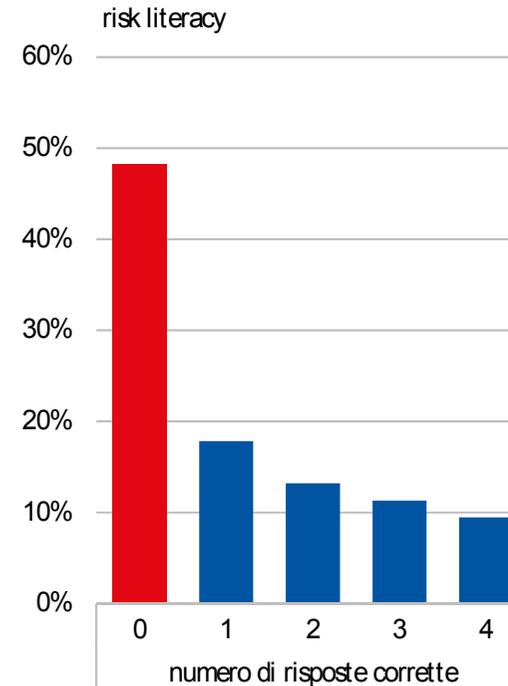
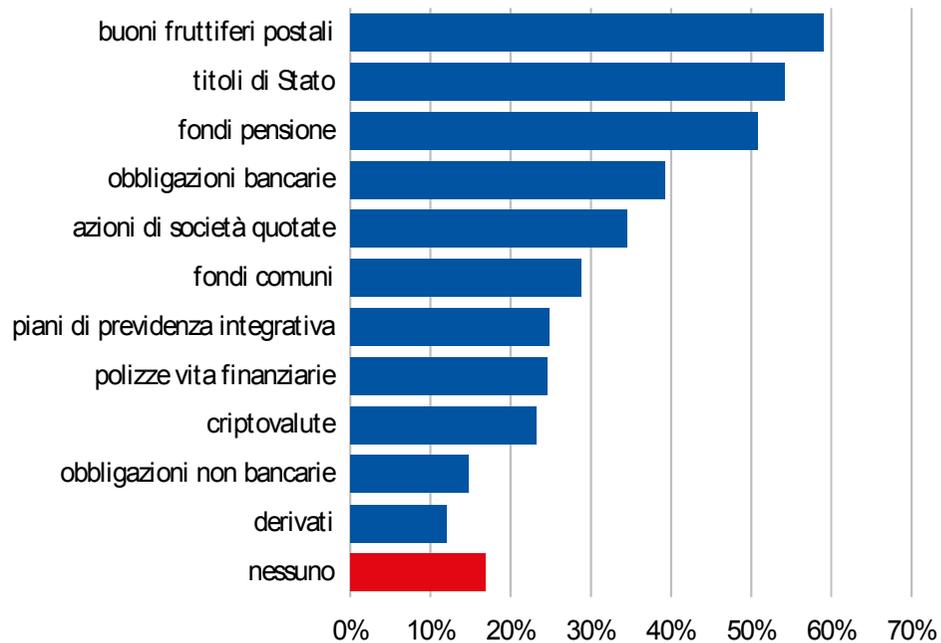


Fonte: Rapporto CONSOB sulle scelte di investimento delle famiglie italiane, 2018

Il concetto di percentuale sembrerebbe ampiamente compreso dagli intervistati mentre quasi l'80% del campione non ha familiarità con la nozione di probabilità

Solo il 10% riesce a confrontare più prodotti per livello di rischio

quale dei seguenti prodotti finanziari ti è più familiare?

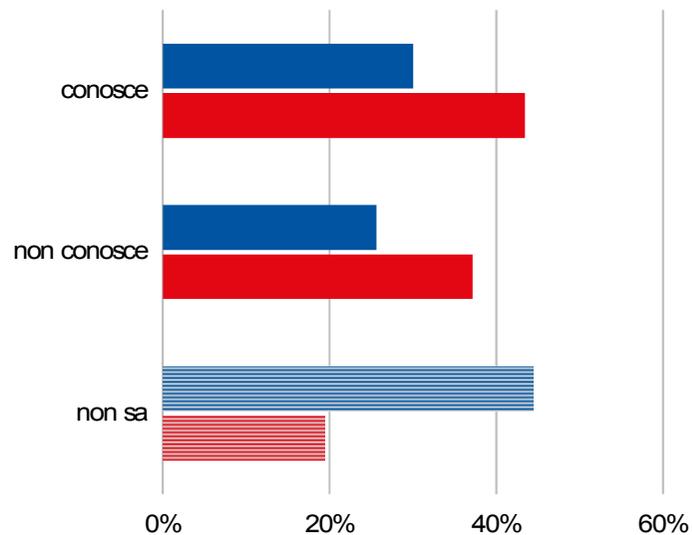


Fonte: Rapporto CONSOB sulle scelte di investimento delle famiglie italiane, 2018

Quasi il 40% di chi dichiara di conoscere fondi, azioni e obbligazioni non è in grado di ordinare correttamente per livello di rischio; il dato medio si attesta a circa il 50%

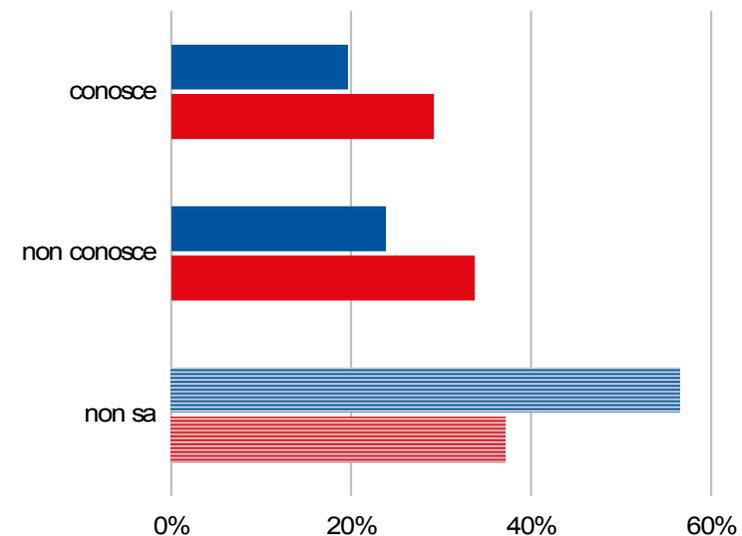
Scarsa conoscenza del servizio di consulenza

il servizio di consulenza in materia di investimenti



■ non investitori
■ investitori

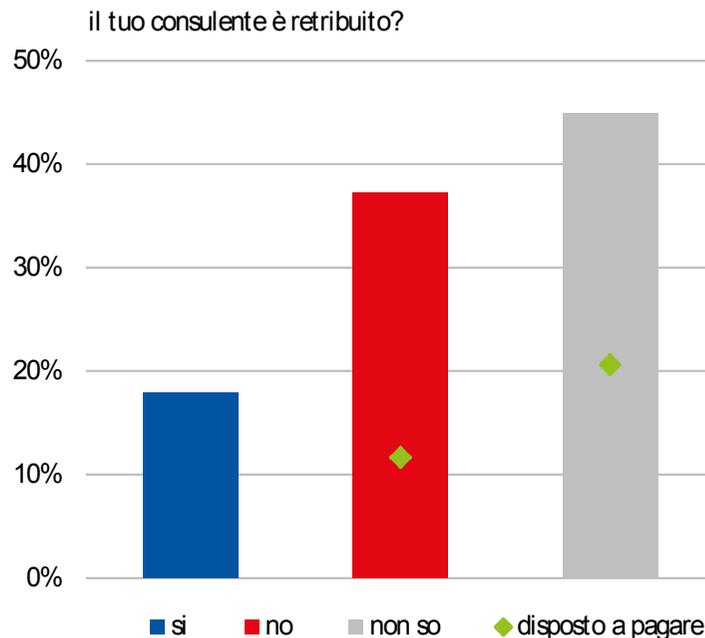
il servizio di consulenza indipendente



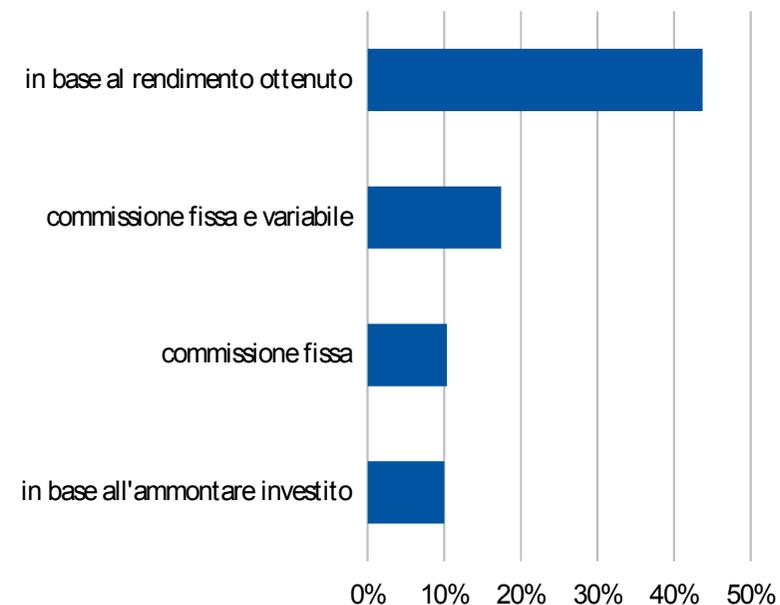
Fonte: Rapporto CONSOB sulle scelte di investimento delle famiglie italiane, 2018

Più dell'80% dei non investitori (il 50% degli investitori) non sa che la consulenza offre tutele più elevate degli altri servizi di investimento

Scarsa disponibilità a pagare per il servizio di consulenza



come preferisci che il tuo consulente sia retribuito?



Fonte: Rapporto CONSOB sulle scelte di investimento delle famiglie italiane, 2018

La disponibilità a pagare si associa positivamente con conoscenze finanziarie, abilità di calcolo, tolleranza alle perdite di breve termine e fiducia

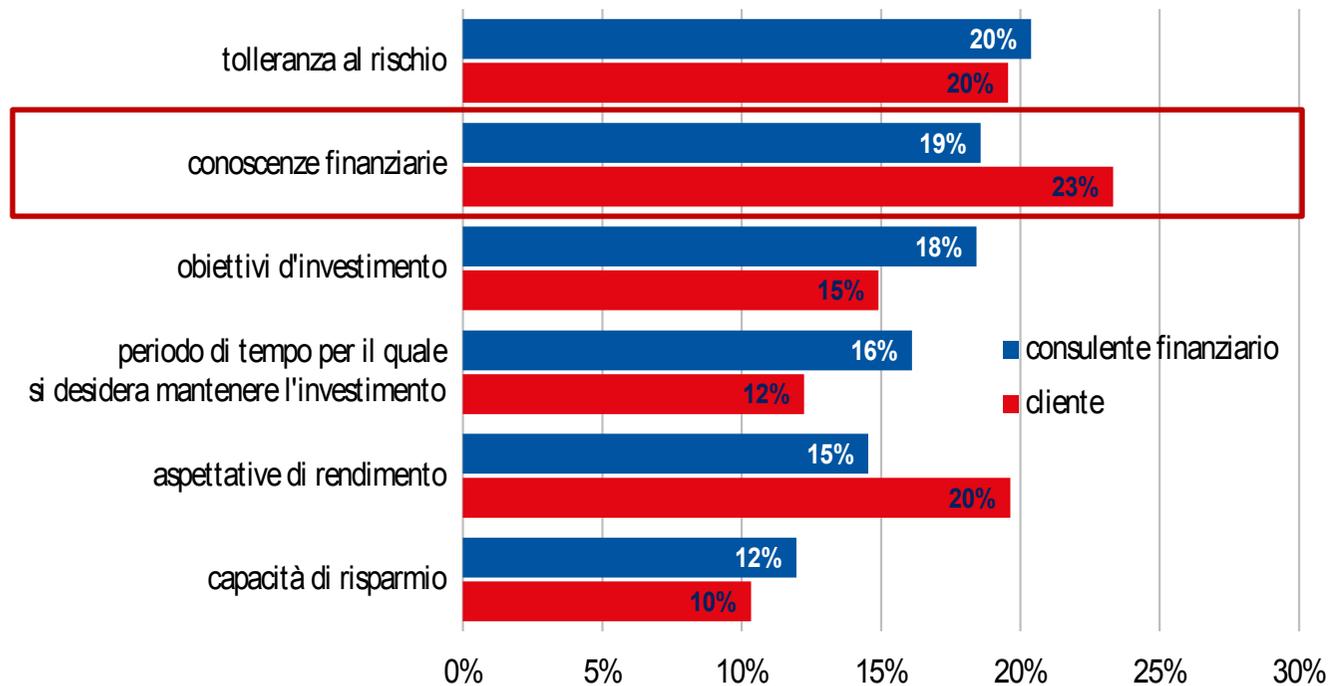
Dati salienti sulle scelte di investimento



Fonte: Rapporto CONSOB sulle scelte di investimento delle famiglie italiane, 2018

I clienti riconoscono il ruolo educativo del consulente ...

**Contributo del consulente finanziario alla consapevolezza del cliente:
evidenze di una rilevazione *mirroring***

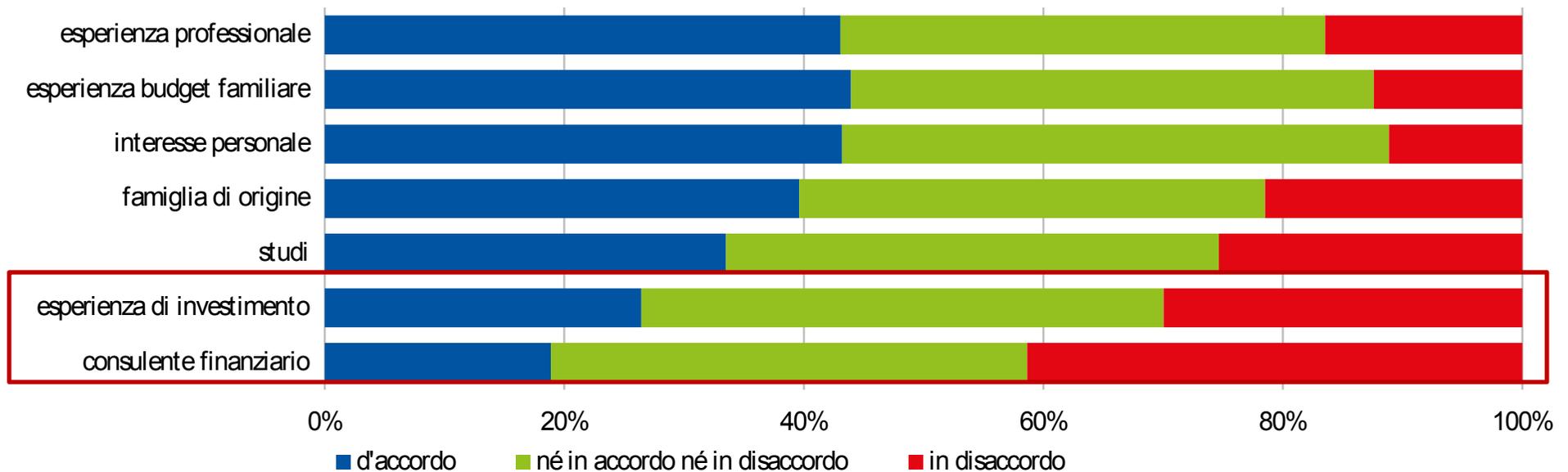


I clienti riconoscono al consulente il ruolo di educatore finanziario, oltre al supporto fornito nella comprensione dei rischi e nella migliore definizione di obiettivi di investimento e aspettative di rendimento

Fonte: *La relazione consulente-cliente: le evidenze di un'analisi mirroring, 2017*

... anche se il suo contributo non è centrale tra i fattori di *background* della cultura finanziaria

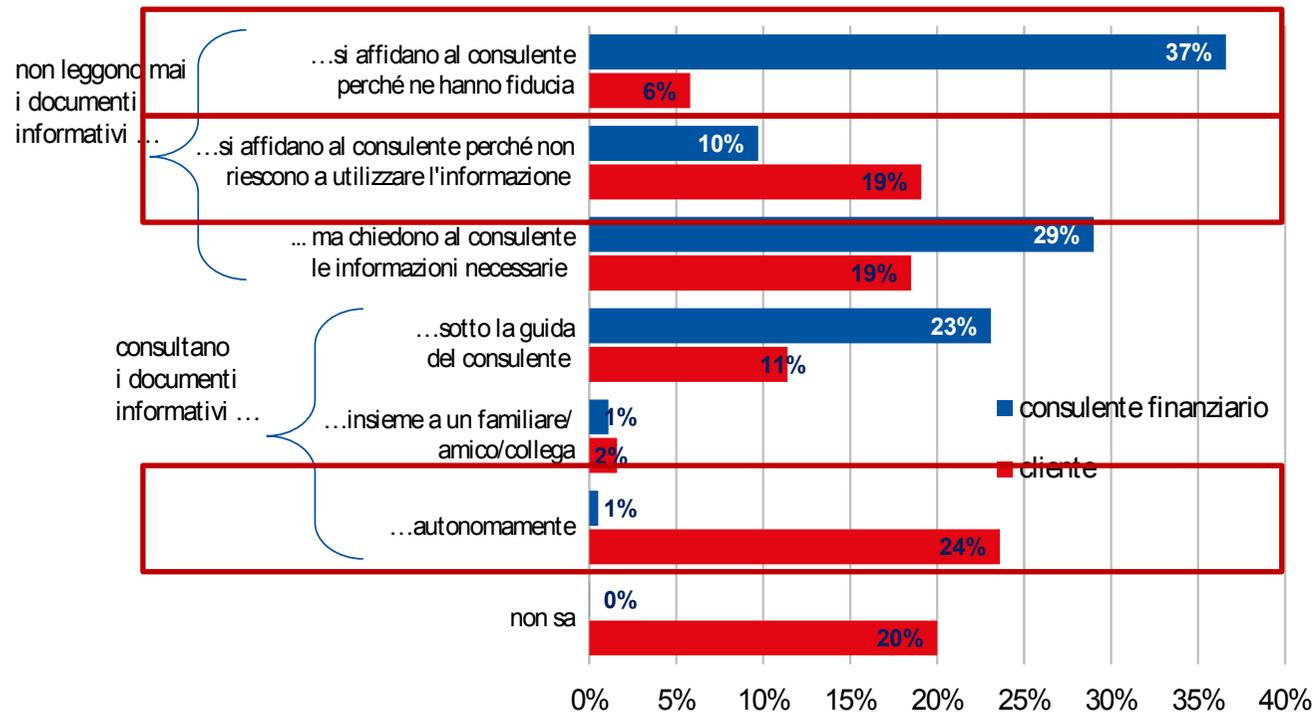
Background delle conoscenze finanziarie degli investitori italiani



Fonte: Rapporto CONSOB sulle scelte di investimento delle famiglie italiane, 2018

Il supporto del consulente nella lettura dei documenti informativi è importante...

Attitudini verso l'informativa sugli strumenti finanziari: evidenze di una rilevazione *mirroring*



... anche se il professionista sembra **sopravvalutare** il ruolo della **fiducia** e **sottovalutare** sia le **difficoltà** dei clienti a utilizzare l'informazione sia la **propensione** di una parte dei clienti a leggere i documenti informativi in **autonomia**

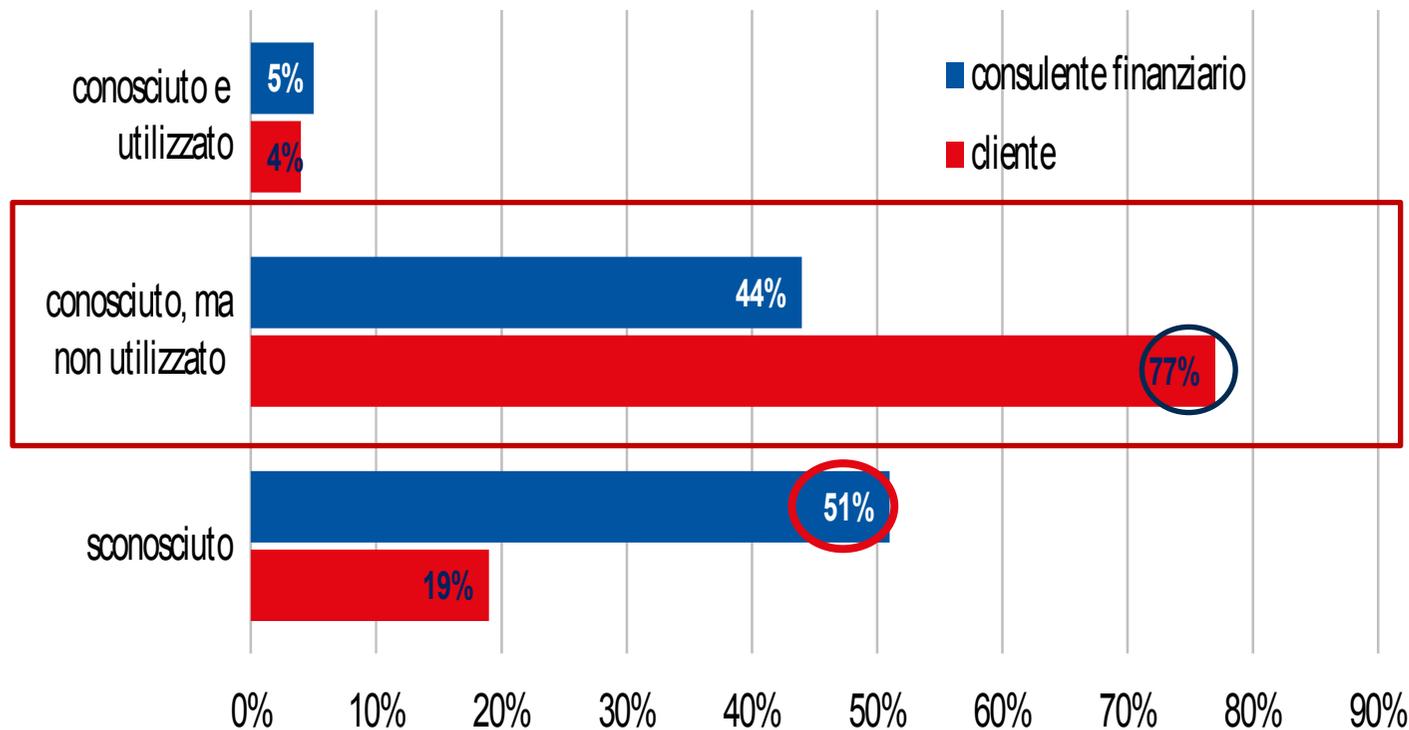
Fonte: *La relazione consulente-cliente: le evidenze di un'analisi mirroring, 2017*

Le sfide poste dal FinTech

- Gli italiani si connotano per una scarsa disponibilità a pagare per il servizio di consulenza
- A fronte della crescente riduzione dei margini (su prodotti e servizi), quale spazio per una consulenza per il *mass market*?
 - Segmento destinatario di un servizio di base non retribuito autonomamente ed esplicitamente: potrebbe mostrare una reattività al fattore prezzo più accentuata di altri segmenti di clientela
- Il *robo advice* rappresenta una valida alternativa? Può ridurre l'*advice gap*? È attrattivo soprattutto per i Millennials?
 - Ad oggi sembra prevalere un modello di *robo advice* ibrido che in Italia tocca, in modo circoscritto, soprattutto risparmiatori *affluent*, con esperienza di investimento e competenze digitali elevate (CONSOB e AA.VV., 2019)

Il robo advice

**Il robo advice nella percezione dei consulenti e dei clienti:
evidenze di una rilevazione *mirroring***

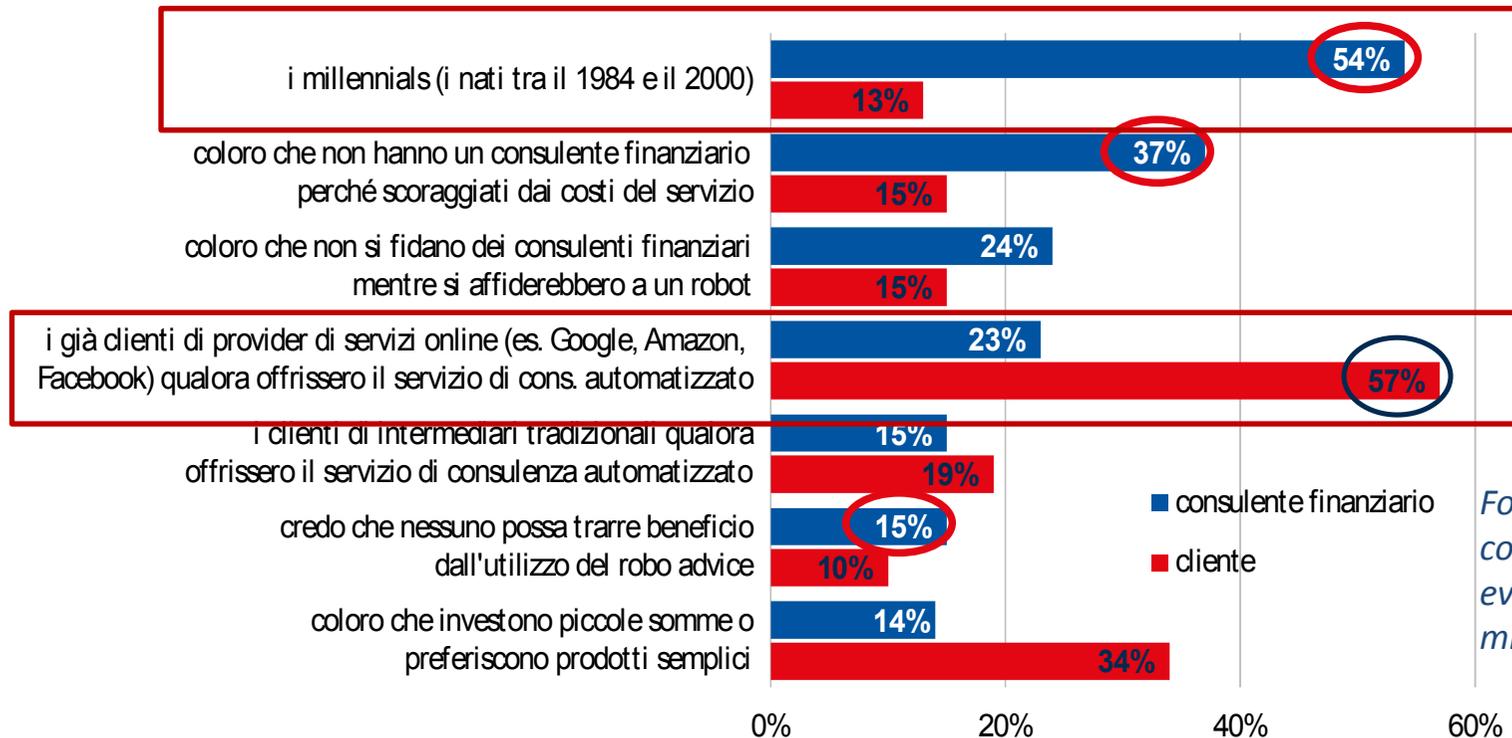


I consulenti **sottovalutano** la conoscenza del *robo advice* da parte dei clienti, che dichiarano di averne sentito parlare nel **77%** dei casi

Fonte: *La relazione consulente-cliente: le evidenze di un'analisi mirroring, 2018*

I potenziali clienti del *robo advisor*

I potenziali clienti di *robo advice* nella percezione dei consulenti e dei clienti: evidenze di una rilevazione *mirroring*



Fonte: *La relazione consulente-cliente: le evidenze di un'analisi mirroring, 2018*

Mentre il 54% dei consulenti pensa in primo luogo ai *millennials*, il 57% dei clienti evidenzia le potenzialità dei *providers* di servizi *online* che decidessero di offrire consulenza automatizzata

Le potenzialità del *robo advice*: evidenze da un'analisi qualitativa

- Due *focus group* (investitori con un consulente dedicato e non) e quattro interviste in profondità (clienti di *robo advisor*)
- *Focus group*: la propensione a rivolgersi a un *robo advisor* dipende da **attitudini personali ...**
 - nella maggioranza dei casi curiosità e apertura a valutare l'innovazione
- **percezioni** a livello emotivo ...
 - nella maggioranza dei casi la mancanza di un riferimento umano stabile nel tempo, il timore di dover decidere in autonomia, l'insicurezza dettata dalla **bassa cultura finanziaria** tendono a scoraggiare l'adesione al modello
- **valutazioni razionali/funzionali**
 - soprattutto i profili più sofisticati o delusi percepiscono il *robo advice* come un modello credibile, affidabile e con alcuni vantaggi
 - **oggettività** del consiglio, **monitoraggio automatizzato** del portafoglio, **condizioni di accesso** (soglie patrimoniali, costi, piattaforma *online*)

Le potenzialità del *robo advice*: evidenze da un'analisi qualitativa

- *Interviste in profondità*: si confermano i *driver* espressi dagli investitori che non fruiscono di *robo advice*
- La consulenza automatizzata è percepita come un servizio 'nuovo' abbastanza da risultare interessante per investitori...
 - ... **non completamente soddisfatti** dalle esperienze passate
 - ... attratti dall'**oggettività** di algoritmi che si sostituiscono al giudizio discrezionale di un essere umano
 - ... attratti dalla **accessibilità** delle piattaforme *online*
- Al contempo, il modello ibrido offre la possibilità di sperimentare senza necessariamente abbandonare (almeno in una prima fase) l'istituto bancario/il consulente di riferimento

Fonte: M. Caratelli, C. Giannotti, N. Linciano, P. Soccorso, *Valore della consulenza finanziaria e robo advice nella percezione degli investitori. Evidenze da un'analisi qualitativa (in corso di pubblicazione)*

Conclusioni

- Gli investitori che si affidano a un consulente dedicato ne riconoscono il ruolo educativo e il supporto ricevuto nelle scelte di investimento
- Sussistono tuttavia ‘distonie’ nella comunicazione consulente-cliente che possono incidere sulla qualità della relazione e sul grado di soddisfazione degli investitori
- La percezione del *robo advice* è tra i temi che mostrano i maggiori disallineamenti
 - La relazione con un consulente umano sembra una condizione imprescindibile, che tuttavia potrebbe essere soddisfatta da un modello ibrido in grado di coniugare i vantaggi del canale digitale con il supporto umano



Grazie per l'attenzione!
n.linciano@consob.it